

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

L. CROGNALE / SKY ITALIA XXX

(LAZIO/D/768/2016)

Registro Corecom n. 03

IL DIRETTORE

VISTA la legge 14 novembre 1995, n. 481, recante “Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione delle Autorità di regolazione dei servizi di pubblica utilità”;

VISTA la legge 31 luglio 1997, n. 249, recante “Istituzione dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo”;

VISTO il decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, recante “Codice delle comunicazioni elettroniche”;

VISTO l’Accordo quadro tra l’Autorità per le Garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, sottoscritto in data 28 novembre 2017, approvato con delibera 395/17/CONS;

VISTA la Convenzione per il conferimento e l’esercizio della delega di funzioni ai comitati regionali per le comunicazioni sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni del Lazio il 5 marzo 2018;

VISTA la legge della Regione Lazio 28 ottobre 2016, n. 13, istitutiva e disciplinante l’organizzazione ed il funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.re.com);

VISTA la delibera n. 173/07/CONS, del 19 aprile 2007, recante “Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti”, di seguito “Regolamento”;

VISTA la delibera n. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante “Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori”;

VISTA l’istanza dell’utente L. Crognale presentata in data 14.10.2016;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

L’istante ha lamentato - nei confronti di SKY ITALIA XXX di seguito per brevità “SKY” - la mancata lavorazione della richiesta di disdetta dell’abbonamento sottoscritto con il gestore, nonché l’illegittimo addebito di somme non dovute.

Alla luce di tali premesse, l’utente chiedeva, oltre al rimborso delle somme pagate per il servizio disdetto e al rimborso delle spese di procedura per il doppio grado di giudizio, la condanna al

pagamento dell'indennizzo ex art. 8.1 e/o 12.3 dell'Allegato A alla Delibera n.73/11/CONS, dal 31° giorno successivo alla disdetta.

2. La posizione dell'operatore SKY

Con memoria difensiva tempestivamente depositata, l'operatore ha dedotto di aver ricevuto in data 29.1.2016 una comunicazione di cessazione dell'abbonamento e di non aver potuto dare seguito a tale richiesta non risultando la stessa conforme alle modalità di comunicazione previste dalle Condizioni generali di contratto SKY. Di tale circostanza informava il cliente con mail del 4.2.2016.

Precisava inoltre che, a fronte della notifica dell'istanza di conciliazione, provvedeva in data 5.10.2016 a chiudere l'abbonamento del cliente, procedendo altresì a contattare il legale di fiducia del cliente per proporgli il rimborso dei canoni pagati da marzo a ottobre 2016, benché il servizio fosse stato regolarmente fruito. Tale proposta non veniva tuttavia accettata.

Precisava infine che l'utente, dopo 6 giorni dalla data di chiusura del contratto, aveva chiesto in data 11.10.2016 la riattivazione dell'abbonamento a lui intestato.

3. Motivazione della decisione

Preliminarmente, si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile.

Nel merito, si osserva che l'art. 11, commi 1 e 2 delle c.g.c., allegate alla memoria del gestore, prevede che *"... In ogni caso l'Abbonato ha facoltà di recedere dal Contratto in qualsiasi momento mediante comunicazione scritta, che andrà inviata a SKY a mezzo raccomandata con avviso di ricevimento, con un preavviso di almeno 30 (trenta) giorni, che dovrà pervenire entro la fine del mese"* e altresì *"Qualora l'Abbonato si avvalga della facoltà di recesso di cui al precedente art. 11.1, la sua comunicazione dovrà pervenire entro la fine del mese e il recesso sarà efficace alla fine del mese successivo. Diversamente nel caso in cui il recesso venga comunicato nel corso del mese, il Servizio rimarrà attivo e fruibile fino alla fine del mese successivo a quello in cui è avvenuta la comunicazione e SKY fatturerà l'importo dei canoni per l'intero mese"*.

Risulta agli atti la richiesta di disdetta dell'abbonamento, la cui raccomandata è stata ricevuta da SKY in data 3.2.2016; il servizio avrebbe pertanto dovuto essere cessato, a mente dell'art. 11 cit., al più tardi entro 31.3.2016. Il gestore ha invece disposto la cessazione solo in data 4.10.2016, come pacificamente ammesso da entrambe le parti.

Conseguentemente deve essere disposto il rimborso delle somme addebitate e pagate dall'utente, a decorrere dal giorno successivo alla predetta data del 31.3.2016 sino alla data del 4.10.2016.

Devono invece essere rigettate le domande dell'utente dirette ad ottenere la condanna di SKY al pagamento di indennizzi per la ritardata lavorazione della richiesta di recesso, atteso che il disagio che ne consegue per l'utente risulta sufficientemente ristorato dal rimborso delle somme indebitamente pagate, come stabilito dall'ormai consolidato orientamento dell'AGCOM e di questa Autorità.

4. Sulle spese di procedura

Infine, per quanto concerne le spese di procedura, tenuto conto della proposta conciliativa di SKY formulata già anteriormente all'esperimento del tentativo di conciliazione e del suo carattere pienamente satisfattivo della pretesa come deciso in questa sede, ai sensi dell'articolo 19, comma 6, del Regolamento si ritiene equa la compensazione tra le parti.

Per tutto quanto sopra esposto,

VISTO l'art. 19 comma 7 della delibera Agcom 173/07/CONS che attribuisce al dirigente della struttura amministrativa del Corecom la definizione delle controversie di modesta entità, che hanno ad oggetto prestazioni di natura pecuniaria o commerciale di valore non eccedente l'importo di € 500,00;

DETERMINA

1. Accoglie parzialmente l'istanza del Sig. L. Crognale nei confronti della SKY ITALIA XXX.
2. La SKY ITALIA XXX è tenuta al rimborso delle somme addebitate e pagate dall'utente per il periodo dall'1.4.2016 al 4.10.2016.
3. La SKY ITALIA XXX è, altresì, tenuta a comunicare a questo Corecom l'avvenuto adempimento alla presente determinazione entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.
4. Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1 agosto 2003, n. 259.
5. È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.
6. Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente determinazione è notificata alle parti e pubblicata sui siti web del Corecom e dell'Autorità (www.agcom.it).

Roma, 18/03/2019

Il Direttore
Ing. Vincenzo Ialongo
F.TO